



## PROFESIONALNI I POSLOVNI KODEKS PONAŠANJA, ODIJEVANJA I OPHOĐENJA USPOSLENIKA

Poglavlje: 1. UPRAVLJANJE KVALITETOM NA NIVOU ZDRAVSTVENE USTANOVE 2. KUĆNI RED ZDRAVSTVENE USTANOVE		Datum usvajanja: 06.05.2022
Standard: 1.3.9;1.17.4		Važi do: 06.05.2025
Broj protokola: 0702-967/22	Oznaka standarda: <b>AC</b>	
Broj stranica: 4		
<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti, „SN FBiH“ 46/10, 75/13 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17 Strateški plan razvoja zdravstva u FBiH u periodu od 2008. do 2018. godine, Federalno ministarstvo zdravstva, FBiH 2008 Zakon o liječništvu, SN F BiH 56/13 Zakon o sestrištvu i primaljstvu SN FBiH 43/13 Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, SN FBiH 29/05 Zakon o transplantaciji organa i tkiva u cilju liječenja, SN FBiH 75/09, 95/17 Pravilnik o uslovima i načinu sprovođenja mjera za sprečavanje i suzbijanje bolničkih infekcija SN FBiH 84/10 Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, SN FBiH 29/05 Zakon o krvi krvnim sastojcima SN FBiH“ 9/10 Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama SN F BiH 37/01, 40/02, 52/11, 14/13 Pravilnik o organizaciji i radu Komisije za zaštitu osoba sa duševnim smetnjama, SN FBiH 53/01 Pravilnik o upravljanju medicinskim otpadom, SN FBiH 77/08 Pravilnik o zaštiti od jonizirajućeg zračenja kod medicinske ekspozicije SL BiH br. 13/11 Zakon o zdravstvenoj zaštiti, “SN FBiH” 46/10, 75/13 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, „SN FBiH“ 59/05, 52/11, 6/17 Zakon o radu, SN FBiH 62/15, 26/16</i>		

### 1. Opća izjava o politici

Poslovno ponašanje (kodeks) objedinjuje osnovne vrijednosti i načela ponašanja uposlenika u Zavodu, a koji su u skladu da etičkim, moralnim i profesionalnim normama te općeprihvaćenim civilizacijskim vrijednostima.

Cilj ovog profesionalnog etičkog kodeksa je uputiti sve radnike Zavoda kako se treba ponašati na radnom mjestu, te pružiti opšte smjernice u rješavanju moralnih i etički nejasnih situacija s kojima se susreće na radnom mjestu.

### 2. Područje primjene

Ova etički kodeks se primjenjuje u svim organizacionim jedinicama Zavoda (u Ambulanti na nivou Zavoda, Odjeljenju za liječenje Narkomanije, Odjeljenju za liječenje Alkoholizma).

### 3. Distribucija i nadzor

Za distribuciju su zaduženi Šefovi odjeljenja i Glavna sestra Zavoda. Kodeks je postavljen na vidno mjesto, dostupan svim radnicima Zavoda.

Glavna sestra Zavoda i glavne sestre Odjeljenja vrše nadzor za primjenom ovog kodeksa.

### 4. Uvod

Proces i organizacija rada u zdravstvenoj ustanovi u Zavodu prati savremene trendove kulture i poslovnog ponašanja. Ponašanje zaposlenih nije ništa manje važno od znanja i sposobnosti, a posebno se odnosi, na Ustanove koje rade sa vulnerabilnom populacijom gdje spada Zavod. Standardizacijom poslovnog ponašanja Ustanova pokazuje koliko joj je stalo do dobrog poslovanja.

Tako se poslovno ponašanje ne prepušta pojedincu ili njegovom naohodanju i procjeni situacije. Prema ponašanju pojedinca stiče se dojam o cijeloj ustanovi, zato ponašanje na poslu nije privatna stvar nego interes Ustanove.

### **Aktivnosti u radnom odnosu**

Tokom rada svaki zaposlenik je dužan pažljivo pratiti radni proces, prikupljati važne podatke, uočavati probleme vezane za svoj posao, te o tome obavještavati saradnike i rukovodioce. Od zaposlenika se očekuje aktivan odnos prema radu i samoinicijativa u rješavanju radnih zadataka. Ponašanje pojedinca na poslu izražava odnos prema poslu, Ustanovi, kao i prema korisniku usluga i poslovnim partnerima.

1. Od zaposlenih se očekuje stalno lično i profesionalno usavršavanje, visok stepen kompetencija i dosljedna primjena moralnih načela u radu.
2. Na uvažavanju i poštovanju ličnosti svakog pojedinca zasnivaju se dobri međuljudski odnosi. Svi zaposlenici su dužni da štite ugled svojih kolega.
3. Poštovanje prava drugih između ostalog podrazumijeva izbjegavanje ponašanja koje na bilo koji način može ugroziti druge ili uticati na remećenje i ugrožavanje radne atmosfere.
4. Poštivanje unutar multidisciplinarnih timova podrazumijeva koordinaciju, kompetencije, partnerstvo, ljubazno obraćanje i ponašanje, otvorenost i poštenje, slušanje i obavještavanje, *kao što je nedozvoljeno zadržavanja i sprječavanje relevantnih informacija*, i na kraju usaglašavanje prioriteta i ciljeva.

### **Poslovno komuniciranje**

1. Od svakog zaposlenika se očekuje:
  - da se sa dužnim poštovanjem i uvažavanjem odnosi prema svojim kolegama (članovima tima), ostalim uposlenicima, i poslovnim partnerima.
  - da se uposlenici pridržavaju kodeksa povjerljivosti i prava pacijenata,
  - da vode računa o inventaru, higijeni prostorija, utrošcima energenata (struja, voda, telefon).
2. Kultura poslovnog komuniciranja podrazumijeva jasnu komunikaciju i uvažavanje sagovornika, kao i korištenje razumljive terminologije. Ona podrazumijeva izražavanje bez upotrebe slenga, psovki i povišenog tona. Razgraničenje poslovnosti i radne atmosfere od familijarnosti i opuštenosti je sastavni dio kulture i poslovnog komuniciranja, bez obzira da li se radi o telefonskom razgovoru, usmenoj komunikaciji ili pismenoj putem e- maila.
3. Poslovno oslovljavanje podrazumijeva obraćanje po tituli, zvanju, ili tituli po hijerarhiji.
4. Prisustvo korisnika usluga nalaže prekid svakog razgovora koji se vodi među kolegama bez obzira da li je razgovor privatne ili poslovne prirode.

### **Poslovna tajna**

1. Radnici Zavoda neće distribuirati niti davati trećoj strani na uvid bilo koji dokument koji ima veze sa poslovanjem, personalnom, ili finansijskim ili drugim aktivnostima, osim, ako predhodno nije dobio zvanično odobrenje od nadležnog rukovodioca.
2. Radnik neće namjerno ili nenamjerno davati informacije koje spadaju u domen poslovne tajne, a koji bi na bilo koji način nanijeli štetu ustanovi ili korisnicima usluga Ustanove.
3. Podaci o visini primanja spadaju u službenu tajnu i kao takvi ne smiju se odnositi niti razmjenjivati sa drugim zaposlenicima.

## Standardni poslovnog ponašanja

U svakodnevnim situacijama na radnom mjestu očekuje se ponašanje koje je u skladu sa opšte prihvaćenim pravilima pristojnog ponašanja:

- pozdravljanje i odzdravljanje pri susretu
- izrazi poštovanja prema starijima
- tačnost dolazka na posao i radne sastanke kao i planirane terapijske postupke
- izvinjavanje i ispravljanje pogreške
- primjerno oslovljavanje
- prikladno poslovno odijevanje
- visoki standardi osobne higijene i urednosti
- čistoća i urednost radne okoline
- ljubazan stil komunikacije
- decentan humor
- izbjegavanje i aktivno sprečavanje svađa, konflikata i konfrontacija
- diskrecija – izbjegavanje sudjelovanja u glasinama, ogovaranju i drugim vrstama negativne i štetne komunikacije

## Kultura odijevanja na poslu – dress code

Dress Code je instrument promocije i predstavljanja pojedinca, ustanove kojoj pripada, ali i društva u cjelini.

1. Na radnom mjestu obavezno nošenje radne uniforme i akreditacije.
2. Poslovni izgled zaposlenika ne govori samo o njegovom ličnom stilu i ukusu već u velikoj mjeri o Ustanovi i utiče na ugled Ustanove.
3. Svaki pojedinac i zaposlenik dužan je da vodi računa o svom izgledu, što podrazumjeva urednost, čistoću, pravilan izbor odjeće i obuće i drugih detalja, te obavezno nošenje propisane radne odjeće.
4. Za žene (dame):
  - odgovarajuća uniforma treba da bude čista, uredna i kompletna,
  - uniforma ne može da bude kratka i uska (suknja ili haljina čija dužina treba biti do koljena ili duže (ne kraće), gornji dio uniforme primjereno zakopčan,
  - majica kratkih ili dugih rukava, ni u kojem slučaju bez rukava,
  - obuća prilagođena radu u zdravstvenoj ustanovi,
  - šminka treba da bude diskretna i usklađena sa opštim izgledom,
  - kosa i frizura treba da je uredna i umjerenih boja (duga kosa podvezana),
  - nakit treba da bude diskretan i da se mnogo ne ističe,
  - parfem poželjan, ali diskretan
  - tetovaža i prising ne smije biti vidljiv na radnom mjestu,
5. Za muškarce:
  - Odgovarajuća uniforma treba da bude čista, uredna i kompletna (gornji dio uniforme primjereno zakopčan),
  - majica kratkih ili dugih rukava, ni u kojem slučaju bez rukava,
  - obuća prilagođena radu u zdravstvenoj ustanovi,
  - trebaju uvijek imati čistu i uredno podšišanu kosu,
  - uredno obrijani, a oni koji nose bradu ili brkove treba da vode računa o urednosti ovih detalja,
  - parfem poželjan, ali diskretan
  - tetovaža i prising ne smije biti vidljiv na radnom mjestu.

**5. Revizija ovog kodeksa se vrši svake tri godine, po potrebi i ranije.**

Izradio/li:	Ime i prezime / radna grupa	Verifikacija (potpis)
	<p align="center"><b>Doc.dr sci.med. Rasema Okić,</b> prim. specijalista neuropsihijatar subspecijalista za bolesti ovisnosti</p> <p align="center"><b>Magbula Grabovica,</b> magistar zdravstvene njege i terapije</p>	
Saglasnost Koordinatora kvaliteta	<p align="center"><b>Magbula Grabovica,</b> magistar zdravstvene njege i terapije</p>	/
Odobrenje Direktorica Zavoda	<p align="center">Doc.dr sci.med. <b>Rasema Okić,</b> prim. specijalista neuropsihijatar subspecijalista za bolesti ovisnosti</p>	/
Broj revizije: 31.10.2016;31.10.2019;		Datum revizije: 06.05.2022

